

Số: /BC-SYT

Bà Rịa - Vũng Tàu, ngày tháng năm 2023

**BÁO CÁO**  
**Về việc quản lý, vận hành hệ thống**  
**Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh năm 2023**

Kính gửi: UBND tỉnh

Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh tại văn bản số 2192/VP-TTPVHCC ngày 11/12/2023 về báo cáo sơ kết việc quản lý, vận hành hệ thống Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh năm 2023; Sở Y tế báo cáo kết quả như sau:

**1. Công tác triển khai:**

- Sở Y tế quản lý, vận hành hệ thống Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh theo Quyết định số 451/QĐ-SYT ngày 08/6/2020 về quy chế tiếp nhận, xử lý và phản thông tin phản ánh qua Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh.

- Triển khai cải tiến quy trình khám chữa bệnh, triển khai các thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian chờ đợi, tăng sự hài lòng cho người bệnh, người nhà người bệnh theo Công văn số 5461/SYT-NV ngày 07/12/2022 của Sở Y tế.

- Thực hiện báo cáo định kỳ hàng tháng về kết quả quản lý, vận hành hệ thống Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh.

- Báo cáo kết quả về việc quản lý, vận hành hệ thống Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh và Bộ Y tế năm 2023 tại báo cáo số 249/BC-SYT ngày 22/11/2023 của Sở Y tế.

**2. Kết quả thực hiện:**

**1.1 Công khai Đường dây nóng:**

- Số điện thoại Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh được niêm yết, công khai tại khu đón tiếp, nơi người bệnh và người nhà người bệnh dễ thấy, dễ nhìn (phòng, khoa khám bệnh, khoa điều trị,...) của các cơ sở khám chữa bệnh công lập.

- Văn Phòng Sở Y tế niêm yết, công khai số điện thoại Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh tại nơi tiếp xúc với công dân, cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp.

**2.2 Kết quả, tiếp nhận, xử lý vận hành trên Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh (số liệu từ ngày 12/12/2022 đến ngày 30/11/2023):**

- Số phản ánh tồn đầu kỳ: 00.
- Tiếp nhận trong kỳ: 43 phản ánh, giảm 10 phản ánh so với năm 2022.
- Số thông tin chuyển đến không đúng thẩm quyền: 00.
- Phân loại phản ánh: thiếu thuốc: 18, quy trình khám bệnh: 07, quy tắc ứng xử: 06, chuyên môn: 03, BHYT: 04, quy chế kê đơn: 01, khác: 04.
- Xử lý, giải quyết dứt điểm: 43.
- Số phản ánh đang giải quyết: 00.

### **3. Nhận xét:**

#### a) Mặt đạt được:

- Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh được công khai rộng rãi tại các cơ sở khám chữa bệnh trực thuộc ngành y tế.
- Năm 2023, Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh giảm 10 phản ánh so với năm 2022.
- Tất các thông báo trả lời và các cuộc điện thoại liên lạc tư vấn, hướng dẫn của Sở Y tế, người dân đều hài lòng.
- Các đơn vị có tiếp nhận phản ánh đã kịp thời xây dựng, điều chỉnh một số quy trình, chấn chỉnh các thiếu sót nhằm phục vụ người dân tốt hơn.
- Chưa nghi nhận hành vi những nhiều của các bộ, công chức, viên chức trong thi hành công vụ, nhiệm vụ.

#### b) Mặt tồn tại:

- Còn một số thiếu sót trong việc giao tiếp ứng xử giữa nhân viên y tế với người bệnh, người nhà người bệnh dẫn đến việc làm thân nhân, bệnh nhân không hài lòng.
- Tiếp nhận bệnh chưa kịp thời, người bệnh phải chờ đợi trong quá trình khám bệnh.
- Có tình trạng thiếu thuốc, vắc xin, VTYT cục bộ tại một số đơn vị.
- Một số trường hợp người dân không phối hợp, từ chối tiếp nhận liên lạc khi các đơn vị trao đổi để xác minh thông tin, không liên hệ được với người phản ánh dẫn đến kết quả xử lý chậm tiến độ, đôi khi không xử lý được.

### **4. Kiến nghị:**

- 4.1. UBND tỉnh: không.
- 4.2. Các đơn vị trực thuộc:

Yêu cầu các đơn vị rà soát, cải tiến quy trình chuyên môn trong KCB, các thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian chờ đợi, rà soát công tác cung ứng thuốc, VTYT nhằm đảm bảo sự hài lòng cho người bệnh, người nhà người bệnh; nâng cao chất lượng KCB.

Sở Y tế kính báo cáo kết quả quản lý, vận hành hệ thống Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh năm 2023./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- PGĐ Sở Y tế;
- Các đơn vị trực thuộc (thực hiện);
- Các phòng CMNV SYT (th/h);
- Lưu: VT, Ttra.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Bùi Chí Tình**